

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN**  
**SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**  
**DI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**  
**KOTA DUMAI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mengikuti Ujian Oral Comprehensive  
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru



Oleh

**ENDAH SETIYORINI**  
**10975005839**

**PROGRAM SI**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM PEKANBARU**  
**RIAU**  
**2013**

**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN  
SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL  
KOTA DUMAI**

**ABSTRAK  
OLEH**

**ENDAH SETIYORINI**

---

*Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2012. Adapun ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan dan kebijakan-kebijakan yang dilakukan yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dengan jumlah 59 pegawai. Dengan menggunakan sampling purposive dimana teknik pengumpulan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang ahli dibidang perizinan dan non perizinan. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 27 pegawai. Dari pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai adalah kurang baik dengan rata-rata 32,59%, Faktor-faktor yang paling dominan menyebabkan keterlambatan pelayanan yaitu faktor aturan dan faktor kemampuan. Kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan rapat secara rutin untuk meminimalisir keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan, perlu pelatihan dan bimbingan teknis kepada pegawai dan perlu pengawasan dan perhatian yang lebih maksimal dari kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai, sehingga para pegawai dapat bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tidak dapat dipungkiri jika persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Di mata masyarakat, birokrasi identik dengan korupsi, inefisiensi, pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya tingkat akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (**Agus Dwiyanto,2002:228**). Berbagai permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi tersebut merupakan serangkaian permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi baik di pusat maupun di daerah-daerah. Khususnya bagi daerah, otonomi daerah yang semula diharapkan untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik, justru pada kenyataannya tujuan tersebut belum mampu dijalankan dengan baik, yang terjadi kebijakan-kebijakan daerah tumpul di tengah jalan yang berakibat semakin jeleknya pelayanan publik.

Birokrat terkesan tidak baik, itulah anggapan kita apabila mengalami kejadian di lempar dari satu pejabat ke pejabat berikutnya tanpa memperoleh informasi yang kita inginkan, apabila formulir yang sangat panjang harus diisi berkali-kali dan dikembalikan begitu saja kepada kita hanya karena lupa menambahkan suatu informasi yang sangat sepele. Menurut bahasa sehari-hari, istilah Birokrasi adalah sebagai pelayanan umum yang semestinya mencerminkan kepentingan-kepentingan umum, lebih banyak tidak mengindahkan muatan

moralitas kemanusiaan, daripada mengaplikasikan kedalam realitas pelayanan yang sesungguhnya.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagaio *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang patuh, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “ tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat” ( **Dwiyanto, 2006:59** )

Masalah timbul dari masyarakat adalah masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, itu tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pelayanan publik akan bersikap ramah kepada mesyarakat pengguna layanan kalau ada

sesuatu yang memberikan keuntungan atau melatar belakangnya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain.

Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat memberikan ucapan terima kasih, serta mereka yang mempunyai status sosial terpandang di masyarakat, biasanya akan memperoleh perlakuan khusus dari para pelayan publik. Dalam situasi demikian, maka budaya antri menjadi hilang, sebaliknya budaya pelayanan “jalan tol” menjadi pilihan strategis dan menjadi hal yang biasa dilakukan. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang memiliki kelebihan uang, status, dan sejenisnya yang tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat di Indonesia jika ditinjau historisnya tidak terlepas dari adanya masa kolonial dan masa feodal. Pola perilaku birokrat warisan masa kolonial dan feodal yang mempengaruhi birokrasi adalah “pejabat yang menempatkan diri sebagai raja”. Pejabat birokrasi menganggap sentra dari penyelesaian urusan masyarakat, rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukan pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan kepada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama melainkan pada pertimbangan yang kesekian. Berbagai cara baik langsung maupun tidak langsung, baik penggunaan teknologi yang lebih maju dan perbaikan di bidang sarana-sarana serta peningkatan kesejahteraan pegawai secara bertahap dimaksudkan dapat meningkatkan sikap pelayanan masyarakat tersebut. **(Litjan Poltak 2010: 54)**

Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya. Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah itu sendiri, namun pada kenyataannya masih banyak pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal dikarenakan proses birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih belum maksimal karena dalam penerbitan surat izin masih saja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku serta adanya keluhan dari masyarakat terhadap sikap aparat dalam memberikan pelayanan.

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa, sistem administrasi yang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa dari pada pemenuhan hak sipil warga Negara (**Thoha, 2003**).

Tak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrument untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan bukan sebaliknya untk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misi utama Administrasi Negara dengan paham kolonial

tersebuta adalah untuk mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit kantor pelayanan menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (**Men-PAN, 2003**).

Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah persetujuan resmi dari Walikota untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan. Izin pengguna bangunan yang disingkat IPB adalah izin untuk memanfaatkan /menggunakan bangunan dengan persetujuan Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok.

### 1.1.1 Jenis Layanan dan Waktu Penyelesaian

Adapun jenis layanan perizinan yang dilimpahkan kewenangannya oleh Walikota kepada KPT sebanyak 9 (Sembilan) perizinan yang terdiri dari: izin Mendirikan Bangunan (IMB), Balik Nama IMB, Izin Gangguan (HO), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Industri (IUI), Tanda daftar Perdagangan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), dan Tanda Daftar Gudang (TDG), adapun jenis layanan dan waktu penyelesaian penerbitan peizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai yaitu:

**Tabel 1.1 Jenis-jenis dan batas waktu penyelesaian perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai berdasarkan Perwa 53 Tahun 2011**

No	Jenis Layanan Perizinan	Waktu Penyelesaian
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 Hari Kerja
2	Izin Penggunaan Bangunan (IPB)	14 Hari Kerja
3	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	3 Hari Kerja
4	Izin Gangguan (HO)	3 Hari Kerja
5	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 Hari Kerja
6	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 Hari Kerja
7	Izin Usaha Industri (IUI)	3 Hari Kerja
8	Perizinan Penanaman Modal	3 Hari Kerja
9	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3 Hari Kerja
10	Izin Penyelenggaraan optikal	3 Hari Kerja
11	Izin Apotik	5 Hari Kerja
12	Izin Toko Obat	5 Hari Kerja
13	Izin Balai Pengobatan	5 Hari Kerja
14	Izin Laboratorium	5 Hari Kerja
15	Izin Rumah Bersalin	5 Hari Kerja
16	Izin Praktek Fisioterapis	5 Hari Kerja
17	Izin Praktek Bidan	5 Hari Kerja
18	Izin Dokter Spesialis	5 Hari Kerja
19	Izin Dokter Umum	5 Hari Kerja



20	Izin Dokter Gigi	5 Hari Kerja
21	Izin Perawat	5 Hari Kerja
22	Izin Perawat Gigi	5 Hari Kerja
23	Izin Klinik Rawat Inap Pelayanan Medik Dasar	5 Hari Kerja
24	Izin Refaksionis Opisian	5 Hari Kerja
25	Izin Pengobatan Tradisional	5 Hari Kerja
26	Izin Depot Air Isi Ulang	5 Hari Kerja
27	Izin Usaha Perkebunan	10 Hari Kerja
28	Izin pengelolaan Sarang Burung Walet	10 Hari Kerja
29	Izin Usaha Perikanan	10 Hari Kerja
30	Izin Usaha Peternakan	10 Hari Kerja
31	Izin Penggunaan Bejana Tekan	10 Hari Kerja
32	Izin Penggunaan Instalasi Listrik	10 Hari Kerja
33	Izin Penggunaan Motor Diesel	10 Hari Kerja
34	Izin Penggunaan Penyalur Petir	10 Hari Kerja
35	Izin Penggunaan tower crene	10 Hari Kerja
36	Izin Usaha Penyelenggaraan Bengkel Umum	10 Hari Kerja
37	Izin Kendaraan Tidak Bermotor (Becak)	10 Hari Kerja
38	Izin usaha Kolam renang	10 Hari Kerja
39	Izin Usaha Golf	10 Hari Kerja
40	Izin Usaha Konveksi Perjalanan dan Pameran	10 Hari Kerja
41	Izin Hotel	10 Hari Kerja
42	Izin Restoran/Rumah makan	10 Hari Kerja
43	Izin Karaoke	10 Hari Kerja
44	Izin Salon	10 Hari Kerja
45	Izin Pusat Permainan	10 Hari Kerja
46	Izin Billiard	10 Hari Kerja
47	Izin Panti Pijat	10 Hari Kerja
48	Izin Transportasi	10 Hari Kerja
49	Izin Pusat Olahraga	10 Hari Kerja
50	Izin Katering	10 Hari Kerja
51	Izin Perawatan Kecantikan	10 Hari Kerja
52	Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	10 Hari Kerja
53	Izin Reklame/Spanduk	10 Hari Kerja
54	Izin Penggunaan Racun Api	10 Hari Kerja
55	Izin penggunaan Sekolah Swasta (IPSS)	10 Hari Kerja
56	Izin Praktek Terapi Wicara	5 Hari Kerja

57	Izin Berkelompok Dokter Spesialis/ Dokter Gigi Spesialis	3 Hari Kerja
58	Izin Pendirian Lembaga Non Formal	10 Hari Kerja
59	Izin Usaha Jasa Konstruksi	10 Hari Kerja
60	Izin Batuan Bukan Mineral (Galian C)	10 Hari Kerja
61	Izin Pasir Cuci (Galian C)	10 Hari Kerja
62	Izin Pasir Laut (Galian C)	10 Hari Kerja
63	Izin Tanah Timbun (Galian C)	10 Hari Kerja
64	Izin Pengeboran	10 Hari Kerja
65	Izin Pengambilan Air Tanah	10 Hari Kerja
66	Izin Turap	10 Hari Kerja
67	Izin Pengambilan Air Permukaan	10 Hari Kerja
68	Izin Usaha Ketenagalistrikan sendiri	10 Hari Kerja
69	Izin Usaha Ketenagalistrikan Umum	10 Hari Kerja
70	Izin Lay Operasi	10 Hari Kerja
71	Pendaftaran Penanaman Modal	10 Hari Kerja
72	Izin Prinsip Penanaman Modal	10 Hari Kerja
73	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	10 Hari Kerja
74	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	10 Hari Kerja
75	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan, izin usaha penanaman modal	10 Hari Kerja
76	Izin Lokasi	33 Hari Kerja

*Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai 2012.*

Tabel diatas menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan perizinan dan waktu penyelesaian proses penerbitan izin-izin di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai berdasarkan Perwa No.53 Tahun 2011 dan waktu penyelesaian proses penerbitan IMB adalah 14 hari kerja.

Perkembangan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tertera pada table berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

No	Bulan	Tahun Anggaran			Jumlah	KET
		2009	2010	2011		
1	Januari	2	11	10	23	2009=124
2	Februari	15	12	14	41	2010=217
3	Maret	21	34	27	82	2011=300
4	April	6	15	16	37	
5	Mei	13	20	25	58	
6	Juni	13	21	-	34	
7	Juli	14	27	21	62	
8	Agustus	4	-	20	24	
9	September	5	16	12	33	
10	Oktober	10	20	-	30	
11	November	11	24	68	103	
12	Desember	10	17	87	114	
<b>Jumlah</b>					641	

*Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai 2012*

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan. Melihat pentingnya Surat Izin Mendirikan bangunan tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang lainnya, tetapi surat Izin Mendirikan Bangunan juga sangat penting bagi negara, demi tercapainya tertib hukum dibidang perizinan bangunan sehingga menjamin kepastian hukum. Maka perlu perhatian serius dalam upaya mensukseskan program ini.

Apabila dilihat dari waktu penyelesaian yang memakan waktu yang cukup lama dan mengakibatkan terhambatnya aktifitas masyarakat, hal ini terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Data Masyarakat yang Melakukan Pengurusan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan dari Bulan Januari – September 2012**

No	Waktu pelayanan	Jumlah pelayanan	% Jumlah pelayanan
1	Pelayanan 14 hari	115	39,93%
2	Pelayanan diatas 14 hari	173	60,06 %
Jumlah		288	100 %

*Hasil penelitian lapangan, 3 Oktober 2012*

Dari tabel diatas jelas terlihat sekali mayoritas penyelesaian surat Izin Mendirikan Bangunan diatas 14 hari atau diatas dua minggu dan rata-rata pengurusan adalah 21 hari untuk mendapatkan IMB yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Hal ini tidak sesuai dengan Perwa No.53 Tahun 2011 dimana petugas memberikan tanda bukti pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan dengan ketentuan pengambilan kembali maksimal 14 hari setelah berkas diserahkan.

Adapun wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada masyarakat yang pernah mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan yaitu:

“Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk untuk menyelesaikan pembuatan kutipan Izin Mendirikan Bangunan?”

“Saya sudah hampir tiga minggu, tapi IMB-nya belum selesai-selesai, hal ini membuat saya jadi susah mau kerja karena harus bolak-balik ke kantor BPT ini”.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat terdapat kekurangan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk itu perlu adanya pendayagunaan aparatur Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai khususnya pada bidang Perizinan dan Non Perizinan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan. Demi meningkatkan kecakapan dan kelancaran tugas yang akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sebagaimana yang diharapkan, maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA DUMAI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang tersebut di atas, bahwa suatu suatu organisasi baik itu organisasi swasta maupun organisasi publik keberhasilan ditentukan oleh kinerja dari organisasi dan kerjasamanya dengan masyarakat. demikian pula halnya pada aparat pemerintah yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam mengelola penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Kota Dumai.

Untuk kelancaran pelaksanaan administrasi khususnya penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan maka sangat diperlukan sekali pelayanan yang tepat, cepat dan transparan serta integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan

organisasi maupun antara organisasi yang lainnya, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dari gejala dan asumsi tersebut diatas maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah

- 1) Apakah faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai?
- 2) Apakah kebijakan yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai.
- 2) Untuk mengetahui kebijakan-kebijakan dalam peningkatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Ditujukan untuk penulis diri sendiri dalam upaya mengembangkan kemampuan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis.

- 2) Sebagai bahan masukan bagi instansi khususnya Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan atau referensi dalam melakukan penelitian lanjutan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana didalamnya dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini penulis mengemukakan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, konsep operasional, teknik pengukuran dan hipotesa.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran data dan analisis data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi penelitian, berupa keadaan geografis Kota Dumai dan profil pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasannya.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya dan saran yang dapat penulis berikan kepada pihak Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pelayanan

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi pemertintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, untuk itulah maka pemerintahan membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik **(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)**.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyesuaikan keperluan, kebutuhan seorang/kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau teknik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan atau keluhan orang lain **(J.R.G Sianiapar 1999:5)**

Istilah lain dari pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seseorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih

menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (**Thoha 1991:176-177**)

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut **Sadu Wasistiono (2001:51-52)** adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup actual dalam kajian birokrasi. Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antar masyarakat dan pemerintah.

Menurut **Ahmad Ainur Rahman dkk, (2010 : 3)** Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalama hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut **Departemen Dalam Negri (pengembangan kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004)** Pelayanan publik adalah pelayanan umum. Dan defenisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik barang maupun jasa.

Menurut **Kumorontomo (2006 : 23)** menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik antara lain:

- (1) Efisiensi;
- (2) Efektivitas;
- (3) Keadilan;
- (4) Daya tanggap.

Sedangkan administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparat pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan masyarakat (**Sugianto 2005:35**).

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

## 2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir(40: 2000) diantaranya adalah:

- (1) Tidak/kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
- (2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- (3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
- (4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.
- (5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- (6) Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut **Moenir (2010:89)** terdapat beberapa factor-faktor yang mendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- (1) Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja ini bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga turut Serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
- (2) Faktor aturan yang menjadi landaasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja Serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
- (3) Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktus organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan Serta usaha mengembangkan organisasi.
- (4) Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.

- (5) Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.
- (6) Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya.

Dalam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi saling memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

### **2.3 Standar Pelayanan**

Menurut **Moenir (1992:41)**, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- (1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan atau tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- (2) Responsiveness (ketertiban/ketanggapan dalam pemberian pelayanan) faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### (3) Assurance (Jaminan/kepastian)

Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Aparatur Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan menguasai peraturan dan terampil dalam memberikan pelayanan selain itu aparat Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai juga harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat.

### (4) Empathy (empati)

Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap Serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat. Ini berarti Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai perlu memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi

dalam pemberian penjelasan, informasi, Serta pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat.

(5) Tangibles (bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dan prasarana fisik Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai harus dapat diandalkan karena dianggap sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut **Kasmir (2005 : 33)** ciri-ciri pelayanan yang baik terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan:

- (1) Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut;
- (2) Tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuran pelayanan;
- (3) Tersedianya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan;
- (4) Memberikan pendidikan dan latihan Serta memberdayakan karyawan.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima (**Boediono 2003:36**) menurut pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:



- (1) Cepat adalah kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan Serta memuaskan.
- (2) Tepat adalah produk pelayanan publik publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (3) Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik atau bermutu menurut **Wyckof** seperti dikutip oleh **Fitzimmons (2005 : 358)** dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *Service Excellence* terdiri dari:

- (1) Kecepatan
- (2) Ketepatan
- (3) Keramahan
- (4) Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik menurut **Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003**, sekurang-kurangnya meliputi:

- (1) Prosedur pelayanan;
- (2) Waktu penyelesaian;
- (3) Biaya pelayanan;

- (4) Produk pelayanan;
- (5) Saranan dan prasarana;
- (6) Kompetensi petugas pelayanan

## **2.4 Penerbitan IMB**

Menurut **Talidzhu Ndraha (2002)** mengatakan bahwa pelayanan (service) itu meliputi jasa dan pelayanan jasa adalah komoditi, sedangkan layanan Pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan pemerintah swasta kepada masyarakat dalam rangka meliputi kebutuhan. Didalam ilmu politik dan ilmu administrasi negara pengertian pelayanan publik hanya terbatas pada jenis pelayanan yang diberikan pemerintah saja kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pemberian pelayanan dari aparat pemerintah adalah Izin Mendirikan Bangunan, pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh surat Izin Mendirikan Bangunan yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitannya berdasarkan Perda No. 4 Tahun 2003, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

### **Persyaratan Umum**

1. Surat Permohonan Izin Mendirikan Bangunan;

2. Surat Rekomendasi Tata ruang dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai;
3. Fotocopy surat tanah (bagi yang tidak berbentuk memiliki rekomendasi dari BPN);
4. Gambar Konstruksi Bangunan yang telah disahkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai;
5. Photocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4 lembar;
6. Photocopy tanda lunas PBB dan SPPT tahun ini sebanyak 4 lembar;
7. Pas photo terbaru 4x6 sebanyak 4 lembar;
8. Surat keterangan persetujuan sempadan 4 lembar;
9. Surat penunjukan status tanah;
10. Surat penunjukan SIBP dan direksi teknis;
11. Surat kuasa jika diperlukan;
12. Permohonan pengukuran situasi bangunan;
13. Permohonan izin pengguna bangunan;
14. Surat penunjukan pelaksana;

**Persyaratan Khusus:**

15. SPPM bagi izin yang berkaitan dengan investasi;

16. Khusus untuk pabrik, gudang, bengkel, dan sejenisnya harus melampirkan:  
Amdal/UKL-UPL, SITU, HO;
17. Izin prinsip dari walikota untuk bangunan diatas tanah lebih 1 Ha;
18. Rekomendasi dari Dinas Perhubungan (khusus tower).

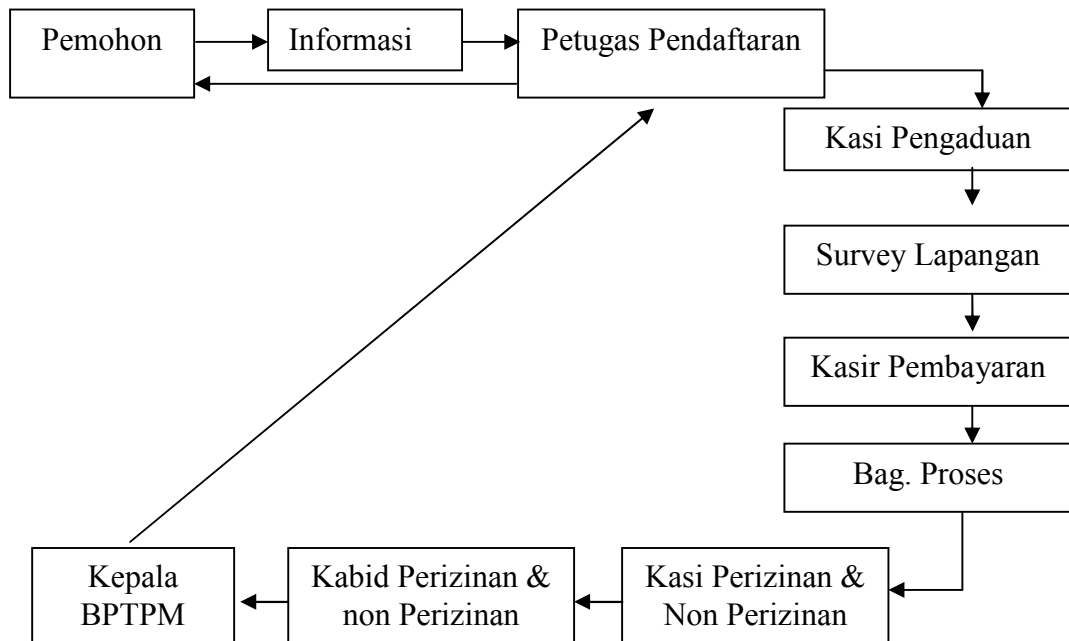
Keseluruhan proses perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir yang diberikan petugas pada saat itu juga untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan bagian informasi dan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat-syarat kepada petugas pendaftaran.
3. Petugas langsung memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas persyaratan yang diberikan pemohon pada saat itu juga.
4. Jika berkas telah lengkap maka berkas tersebut diturunkan ke kasi pengaduan perizinan untuk seleksi berkas
5. Jika syarat telah lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
6. Apabila persyaratan telah lengkap, maka akan dilakukan survey lapangan oleh petugas proses dan tim teknis.

7. Apabila bangunan tersebut layak untuk diterbitkan izin, maka pemohon membayar biaya administrasi kepada kasir pembayaran.
8. Setelah pemohon membayar biaya administrasi, berkas-berkas permohonan akan diproses dicatatkan izin.
9. Setelah diproses, berkas yang telah dicetak diturunkan ke kasi perizinan dan kabid perizinan untuk memaraf berkas.
10. Setelah diproses dan di paraf, lalu ditandatangani oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai maka Surat Izin Mendirikan bangunan akan dikembalikan kembali kepada petugas pendaftaran dan pemohon akan mengambil Surat Izin Mendirikan Bangunan

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari skema proses pelayanan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan dibawah

### Skema 2.1 Proses Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan



Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

#### Keterangan:

##### 1. Pemohon

- 1) Yang bersangkutan
- 2) Wali yang bersangkutan dengan membawa syarat yang telah ditentukan

##### 2. Petugas Informasi

- 1) Memberikan informasi kepada pemohon untuk informasi perizinan.
- 2) Memberikan blangko formulir berkas permohonan izin kepada pemohon.

3. Petugas pendaftaran

- 1) Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
- 2) Mencatat data yang bersangkutan kedalam buku pendaftaran

4. Kasi Pengaduan Perizinan

- 1) Seleksi berkas
- 2) Paraf berkas

5. Survey Lapangan

- 1) Petugas Proses dan Tim Teknis terjun kelapangan untuk survey

6. Kasir Pembayaran

- 1) Menerima pembayaran biaya-biaya administrasi pengurusan setiap izin.

7. Petugas pencatatan (operator)

- 1) Menginput data/berkas yang telah diserahkan dari petugas pendaftaran untuk kemudian dicetak kutipan IMB.

8. Kasi Perizinan

- 1) Paraf berkas

9. Kabid Perizinan

- 1) Paraf berkas

## 10. Kepala Badan

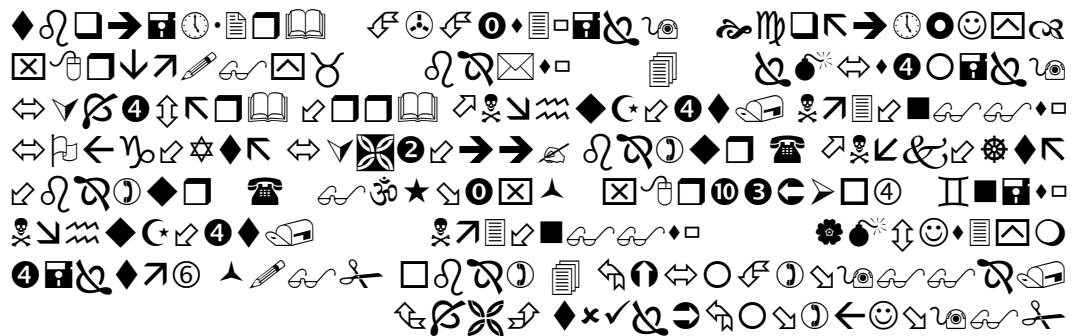
### 1) Menandatangani Surat Izin Mendirikan Bangunan

Dalam melaksanakan suatu pelayanan kepada masyarakat adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dan disini juga kita dapat mengenal masyarakat luas dan menjalin hubungan kekeluargaan. Dalam melaksanakan suatu pelayanan juga dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan dapat terwujud dan tercapai maka haruslah dilaksanakan dengan baik maka pelanggan tersebut akan datang kembali untuk mengurus apa yang diperlukannya berikutnya kemudian.

## 2.5 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam sangat diutamakan sekali sikap amanah dan jujur demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pelayanan khususnya yang paling ditakuti bila terjadi suap dalam suatu urusan antara yang mengurus dan diurus. Di negara ini juga terdapat hal-hal seperti ini misalnya seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar suap padahal dalam islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh ALLAH SWT. Islam akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang yang shaleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan perjuangan untuk terciptanya keadilan social dikalangan umat islam.





Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram[418]. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil. (QS Al-MAIDAH:42)

Dalam surat Alamaidah diatas dijelaskan perlu adanya seorang pemimpin maupun aparaturnya pemerintah yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu juga dalam hal pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Untuk itu ditegaskan dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah.

## 2.6 Konsep Operasional

Untuk mempermudah analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam penelitian maka penelitian mengoperasionalkan konsep sebagai berikut:

No	Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
1	Menurut Munir, H.A.S , pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung.	Pelayanan	Faktor kesadaran	a. Sikap ramah pegawai dalam pelayanan b. Tanggapan pegawai terhadap keluhan c. Kedisiplinan waktu d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut e. Sikap dan tingkah laku pegawai dalam pelaksanaan tugas
			Faktor aturan	a. Kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja b. Ketepatan waktu masuk kantor c. Kehadiran adpel pagi d. Prosedur pelayanan e. Pemahaman pegawai terhadap tupoksi
			Faktor organisasi	a. Kerja sama antar pegawai b. Pembagian kerja berdasarkan keahlian dan fungsinya c. Tanggung jawab terhadap bidang tugasnya d. Team work pendukung dalam pelaksanaan tugas e. Penggunaan waktu dalam pelaksanaan tugas secara optimal
			Faktor pendapatan	a. Gaji yang memuaskan b. Pemberian uang

				lembur c. Pemberian intensif atas kinerja pegawai d. Pemberian kompensasi tidak langsung e. Pemberian intensif atas semangat kerja pegawai
			Faktor kemampuan	a. Cakap dalam penempatan jabatan b. Berkualitas dan berpotensi c. Dinamis dan kreatif d. Loyal dan berdedikasi tinggi e. Kemampuan dan kualitas pelayanan
			Sarana dan prasarana	a. Sarana kerja yang memadai b. Kualitas produk c. Fasilitas ruang tunggu d. Kelengkapan informasi dan bahan-bahan penting e. Atribut pendukung pelayanan

## 2.7 Teknik Pengukuran skor

Untuk mengetahui teknik kegiatan layanan pembuatan IMB, maka data terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian, maka selanjutnya diadakan pengukuran pada setiap indikator penelitian. Untuk pengukurannya dapat dilaksanakan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun kepada setiap responden yang terpilih. Kategori penilaian terhadap pengertian sebuah indikator variable pelayanan dibagi dalam 5 kelompok kategori yaitu: Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pengukuran Pelayanan IMB:

Sangat setuju : Apabila dalam pelayanan pembuatan IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tanggapan sub indikator berkisar 81% - 100%.

Setuju : Apabila dalam pelayanan pembuatan IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tanggapan sub indikator berkisar 61% - 80%.

Cukup setuju : Apabila dalam pelayanan pembuatan IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tanggapan sub indikator berkisar 41% - 60%.

Kurang setuju : Apabila dalam pelayanan pembuatan IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tanggapan sub indikator berkisar 21% - 40%.

Tidak setuju : Apabila dalam pelayanan pembuatan IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai tanggapan sub indikator berkisar 0% - 20%.

1) Indikator faktor kesadaran :

Sangat Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kesadaran pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kesadaran pelayanan setuju

cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kesadaran pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kesadaran pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kesadaran pelayanan tidak setuju

## 2) Indikator faktor aturan :

Sangat Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor aturan pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor aturan pelayanan setuju

Cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor aturan pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor aturan pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor aturan pelayanan tidak setuju

## 3) Indikator faktor organisasi:

Sangat setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor organisasi pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor organisasi pelayanan setuju

Cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor organisasi pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor organisasi pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor organisasi pelayanan tidak setuju

#### 4) Indikator faktor pendapatan :

Sangat setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor pendapatan pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor pendapatan pelayanan setuju

Cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor pendapatan pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor pendapatan pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor pendapatan pelayanan tidak setuju

5) Indikator faktor kemampuan :

Sangat setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kemampuan pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kemampuan pelayanan setuju

Cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kemampuan pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kemampuan pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden menilai faktor kemampuan pelayanan tidak setuju

6) Indikator sarana dan prasarana:

Sangat setuju : Apabila kebanyakan responden menilai sarana dan prasarana pelayanan sangat setuju

Setuju : Apabila kebanyakan responden menilai sarana dan prasarana pelayanan setuju

Cukup setuju : Apabila kebanyakan responden menilai sarana dan prasarana pelayanan cukup setuju

Kurang setuju : Apabila kebanyakan responden menilai sarana dan prasarana pelayanan kurang setuju

Tidak setuju : Apabila kebanyakan responden sarana dan prasarana pelayanan tidak setuju

## 2.8 Hipotesa

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, maka penulis mengambil hipotesa, yaitu **“diduga pelayanan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dipengaruhi oleh faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan faktor sarana dan prasarana.**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai di Jalan Brigjen HR. Soebrantas. penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2012. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena cukup banyaknya pemohon yang mengeluhkan pelayanan pembuatan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal khususnya Kota Dumai yang tidak terselesaikan tepat waktu.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

- 1) Data Primer yaitu data tentang pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak pertama, melalui dokumen-dokumen, papan data di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal khususnya Kota Dumai, buku-buku dan hasil penelitian lainnya

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut **Sugiono (2003:90)** Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subject/object yang ngmemiliki kualitas dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh pegawai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai sejumlah 59 pegawai.

## 2. Sampel

Menurut **Sugiono (2003 : 91)** sampel adalah bagian dari jumlah dan kharakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Bila populasi besar maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *sampling purposive* yaitu 27 pegawai bagian Perizinan dan Non Perizinan.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi - informasi tambahan, peneliti menjadikan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini, adapun informan kunci dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Key Informan**

No	Informan Kunci	Jumlah Populasi
1	Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai	1
2	Kabid Perizinan dan Non Perizinan	1
3	Kasubid Perizinan dan Non Perizinan	1
4	Masyarakat	2
<b>Jumlah Sampel Keseluruhan</b>		<b>5</b>

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan cara:

- 1) Observasi (pengamatan), yaitu melakukan pengamatan/tinjauan dilokasi penelitian di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal khususnya Kota Dumai tentang pelayanan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan.
- 2) Daftar pertanyaan (kuesioner) yakni dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pegawai untuk dijawab sesuai dengan apa yang dialami atau diketahui.
- 3) Interview (wawancara) yakni dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada key informan, sifat wawancara ini adalah wawancara terstruktur dimana daftar pertanyaan telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti.

### 3.5 Analisis Data

Sebuah data dan segala bahan-bahan yang dibutuhkan terkumpul, penulis mempergunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase,

disajikan dalam bentuk table dan uraian dengan rumus persentasenya sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Populasi

Dalam penentuan kriteria penilaian dari keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran yang sesuai dengan pendapat Suhairimi Ari Kuntoro (2003:171), sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju/Sangat Baik : 80-100%
- b. Setuju / Baik : 60-79%
- c. Cukup Setuju/Cukup Baik : 40-59%
- d. Kurang Setuju/Kurang Baik : 30-39%
- e. Tidak Setuju/Tidak Baik : kurang dari 30%

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus diatas maka dari hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang faktor-faktor yang paling dominan menyebabkan keterlambatan pelayanan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Keadaan Geografis Kota Dumai**

Dumai, yang semula merupakan sebuah dusun kecil dipesisir timur Propinsi Riau kini mulai menggeliat menjadi Mutiara di Pantai Timur Sumatera. Rata-rata ketinggian adalah 3 meter diatas muka laut. Wilayah Dumai beriklim tropis dengan curah hujan antara 100-300 cm dan suhu udara 24-30° C dengan kondisi tanah rawan gambut. Bagian utara kota Dumai berbatasan dengan Pulau Rupat dan Bengkalis. Bagian Selatan kota Dumai berbatasan dengan Mandau, Bengkalis dan Bukit Batu. Bagian Barat kota Dumai berbatasan dengan Bangko, Rokan Hilir dan Tanah Putih. Bagian Timur kota Dumai berbatasan dengan Bukit Batu dan Bengkalis.

Kota Dumai terbentuk pada tanggal 20 April 1999 yang semula merupakan sebuah Kota Administratif. Kota Dumai merupakan hasil pemekaran dari kabupaten induk yakni Kabupaten Bengkalis. Pada waktu awal pembentukan wilayah administrasi pemerintahan, Kota Dumai memiliki 3 wilayah Kecamatan terdiri dari 13 kelurahan dan 9 Desa dengan luas wilayah sebesar 1.727,38 Kilometer persegi serta tercatat berpenduduk sejumlah 15.699 jiwa, Namun karena perkembangan yang sangat cepat, pada hari ini Kota Dumai telah dihuni lebih dari 249.148 jiwa, dan kini telah dimekarkan menjadi 5 Kecamatan, 32 Kelurahan dan 523 Rukun Tetangga.

Kota Dumai telah dipimpin oleh 4 tokoh yang dipercayakan untuk menjalankan amanah rakyat. Keempat tokoh tersebut adalah :

1. **Drs. H. Zainuddin Abdullah**, yang menjabat sebagai Walikota Dumai sejak tanggal 27 April 1999 s/d tanggal 27 April 2000.
2. **Drs. H. Wan Syamsir Yus**, yang menjabat Walikota dan **H. Suarman. AR** sebagai Wakil Walikota Dumai periode tanggal 27 April 2000 s/d 27 April 2005.
3. **Drs. H. NASRUN EFFENDI, MT**, yang menjabat sebagai Pelaksana Tugas Walikota Dumai mulai tanggal 28 April 2005 sampai dengan 12 Agustus 2005.
4. **Drs. H. Zulkifli AS, M.Si**, yang menjabat Walikota Dumai dan **dr. H. Sunaryo** menjabat sebagai Wakil Walikota Dumai Periode 2005 –2010 terhitung tanggal 12 Agustus 2005
5. **H. Khairul Anwar, SH**, Yang menjabat Walikota Dumai dan **H. Agus Widayat** menjabat sebagai Wakil Walikota Dumai Periode 2010-2015 terhitung tanggal 12 Agustus 2010.

Dalam menjalankan roda pemerintahan sebagai pengemban amanah Undang-Undang serta dalam pemberian pelayanan publik untuk memperpendek rentang kendali dan membuka keterisolasian antar daerah, Kota Dumai saat ini telah memiliki 5 (lima) Kecamatan dan 32 Kelurahan serta 516 Rukun Tetangga (RT). Disamping itu untuk membantu penyelenggaraan Pemerintahan telah

dibentuk Sekretariat Daerah Kota, Sekretariat DPRD, 10 (sepuluh) Dinas Daerah, 4 (Empat) Badan, dan 3 (tiga) Kantor sebagai lembaga Tekhnis Daerah.

Visi pembangunan daerah merupakan pandangan ke depan yang menggambarkan arah, dan tujuan yang ingin dicapai guna menyamakan komitmen seluruh pihak yang berkepentingan dalam menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Kota Dumai.

Visi pembangunan Kota Dumai yang hendak diwujudkan pada masa depan adalah :

**Terwujudnya Kota Dumai Sebagai Pusat Pelayanan "Pengantin" (*Pelabuhan, Perdagangan, Tourism dan Industri*) yang "Berseri" ( *Bersih, Semarak, Rukun dan Indah*) di Kawasan Pantai Timur Sumatera Sebagai Penggerak Kemajuan Ekonomi dan Budaya Melayu yang Agamis menuju Dumai Kota "Sehat " ( *Sejahtera, Harmonis, Aman dan Tertib* ) Pada Tahun 2020.**

## **4.2 Profil Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

### **4.2.1 Sejarah Singkat Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Pelayanan prima kepada masyarakat tersebut diatas tertuang dalam:

- a. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- b. INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- c. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang usaha kecil, dimana pada pasal 12 menyebutkan bahwa agar diupayakan mewujudkan seistem pelayanan satu atap secara bertahap
- d. Surat Edaran Menkowasbangpan Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998, antara lain menyebutkan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan
- e. Surat Menko wabangpan No. 145/MK/Waspan/3/1999 tentang peningkatan kualitas pelayanan
- f. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik
- g. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur kepada masyarakat
- h. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
- i. Keputusan Men.PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis tramnsparasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public



- j. Keputusan Men.PAN Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah antara lain ditegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Jadi kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan indikator keberhasilan otonomi daerah. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka Pemerintah Kota Dumai Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Yantersatu) dengan keputusan Walikota Dumai Nomor 60 Tahun 2001 tanggal 07 Desember 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, sedangkan operasional secara resmi pencanangannya dilaksanakan pada tanggal 20 Februari 2002 oleh Walikota Dumai. Kebijakan ini didukung sepenuhnya oleh legislative dan seluruh unsure elemen masyarakat dan dunia usaha. Namun penyelenggaraan Yantersatu yang bergabung didalam Unit Kerja BPM itu masih belum dilaksanakan secara maksimal dan diluar standar waktu yang telah ditetapkan dan unit Yantersatu seolah-olah melaksanakan kerja blanko/formulir perizinan dan urusan berbelit-belit (tidak transparan).

Selanjutnya pada tahun 2005 telah dikuatkan dengan Peraturan Daerah Nomor 26 Tahun 2005 dalam bentuk Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai dan diresmikan pada tanggal 21 April 2006 oleh Walikota Dumai. Maksud didirikannya Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai adalah untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima dan satu

pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kota Dumai.

Adapun prinsip dari pelayanan prima adalah sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 antara lain; sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, dan tepat waktu.

Tujuan didirikan Kantor Pelayanan Terpadu yaitu:

1. Mewujudkan Pelayanan Prima
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur Pemerintah Kota Dumai khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan prima.
3. Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat, yang ada gilirannya masyarakat dapat terdorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Adapun Visi Misi yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dalam menjalankan tugasnya yaitu:

**Visi** : Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai mempunyai misi yaitu: “Terwujudnya Pelayanan Publik Terbaik”.

**Misi:**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Memberikan akses yang lebih luas dan dekat untuk memperoleh pelayanan publik;
3. Mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan bertanggung jawab;

4. Berpartisipasi menumbuh kembangkan dunia usaha dan investasi;
5. Mendukung visi dan misi Kota Dumai

Badan pelayanan terpadu dan penanam modal mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan terpadu dan penanam modal, dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan pelayanan terpadu dan penanaman modal/kota dumai.

Untuk melaksanakan tugas Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanam Modal Kota Dumai mempunyai tugas :

- a. Perumusan kebijakan di bidang Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal;
- b. Pembinaan Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pelayanan Terpadu dan fasilitas serta pelayanan terhadap bisnis di bidang penanaman modal;
- c. Perencanaan kegiatan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal penyelenggaraan Penanaman Modal baik dalam negeri maupun luar negeri;
- d. Pengkoordinasian yang berhubungan dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun dasar dari tugas dan fungsi Bagian Pelayanan Perizinan Terpadu ini tercantum pada Peraturan Walikota Dumai tugas dari bidang Pelayanan Perizinan Terpadu adalah :

Bidang pelayanan perizinan terpadu mempunyai tugas pokok menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan perizinan terpadu, ayat menyelenggarakan pekerjaan program kerja bidang pelayanan perizinan terpadu,

menyelenggarakan koordinasi pelayanan perizinan terpadu. Untuk melaksanakan tugas tersebut pada pasal 27 Bidang pelayanan perizinan terpadu mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pengkajian program kerja bidang pelayanan perizinan terpadu;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dengan tim teknis dan pengelolaan pelayanan perizinan terpadu;
- c. Penyelenggaraan validasi berkas permohonan perizinan terpadu;
- d. Penyelenggaraan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan terpadu;
- e. Penyelenggaraan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan terpadu;
- f. Penyelenggaraan penerbitan naskah perizinan terpadu;
- g. Penyelenggaraan pengembangan pelayanan perizinan terpadu;
- h. Penyelenggaraan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang pelayanan terpadu;
- i. Penyelenggaraan telaah staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
- j. Penyelenggaraan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- k. Penyelenggaraan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari:

- a. Subbidang Perizinan dan Non Perizinan;
- b. Subbidang Pengaduan.

#### **4.2.2 Struktur Organisasi Unit Kerja Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Yantersatu) Kota Dumai dibentuk pada tanggal 07 Desember 2001 dengan Keputusan Walikota Dumai nomor 60 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Selanjutnya SK Walikota tersebut telah dikuatkan dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2005 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

Badan pelayanan terpadu dan penanam modal mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan terpadu dan penanam modal, dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan pelayanan terpadu dan penanaman modal\kota dumai. Untuk melaksanakan tugas badan pelayanan terpadu dan penanam modal kota dumai mempunyai tugas :

- a. Perumusan kebijakan di budang Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal;
- b. Pembinaan Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pelayanan Terpadu dan fasilitas serta pelayanan terhadap bisnis di bidang penanaman modal;
- c. Perencanaa kegiatan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal penyelenggaraan Penanaman Modal baik dalam negri maupun luar negri;
- d. Pengkoordinasian yang berhubungan dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal;

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal terdiri dari:

1. Kepala Badan
2. Sekertariat
  - a) Subbagian Tata Usaha
  - b) Subbagian Program Evaluasi dan Pelaporan
  - c) Subbagian Keuangan dan Perlengkapan
3. Bidang Kerjasama dan Promosi
  - a) Subbidang Kerja Sama Penanaman Modal
  - b) Subbidang Promosi Penanaman Modal
4. Bidang Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal
  - a) Subbbidang Pelayanan, Verifikasi dan Penanaman Modal
  - b) Subbidang Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Penanaman Modal
5. Bidang Pengembangan Potensi
  - a) Subbidang Survey Pengelolaan Data dan Sistem Informasi
  - b) Subbidang Pengembangan dan Daya Tarik Penanaman Modal
6. Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu
  - a) Subbidang Perizinan dan Non Perizinan
  - b) Subbidang Pengaduan

Adapun Susunan Organisasi Kantor Badan Pelayanan Terpadu Nomor 48

Tahun 2011 Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Uraian Tugas terdiri atas :

## **1. Kepala Badan**

Kepala Badan melaksanakan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

## **2. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan yang meliputi program Administrasi keuangan umum dan kepegawaian, menyelenggarakan koordinasi dan fasilitasi program Administrasi Keuangan, Umum dan Kepegawaian, serta menyelenggarakan pengelola program, Administrasi keuangan umum dan kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut, sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pengelolaan program kerja bagian sekretariat dan Badan meliputi, administrasi, pelayanan, monitoring evaluasi dan penanganan pengaduan;
- b. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi dan laporan keuangan;
- c. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi umum yang meliputi perlengkapan rumah tangga, humas perpustakaan dan arsip;
- d. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi kepegawaian yang meliputi mutasi, kenaikan pangkat kenaikan gaji berkala, DP3, kesejahteraan pegawai, pegawai pensiun, pendidikan pelatihan dan disiplin pegawai;
- e. Penyelenggaraan pembinaan jabatan fungsional;
- f. Penyelenggaraan fasilitasi program administrasi keuangan umum dan kepegawaian;

- g. Penyelenggaraan pengkajian bahan promosi perencanaan strategis;
- h. Penyelenggaraan laporan dan evaluasi kegiatan sekretariat dan Badan;
- i. Penyelenggaraan koordinasi dengan unit kerja terkait.

Adapun Susunan Organisasi Sekretariat, Terdiri dari:

**a) Subbagian Tata Usaha**

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan pengelolaan ketata usahaan, kearsipan dan administrasi kepegawaian.

**b) Subbagian Program Evaluasi dan Pelaporan**

Subbagian Program Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan program, Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

**c) Subbagian Keuangan dan Perlengkapan**

Subbagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan Administrasi keuangan, pengelolaan anggaran pertanggung jawaban dan laporan keuangan Serta urusan perlengkapan kantor dan peralatan kantor.

**3. Bidang Kerjasama dan Promosi**

Bidang kerjasama dan promosi mempunyai tugas menyiapkan bahan dan perumusan kebijakan teknis daerah yang bersifat spesifik dibidang kerjasama dan promosi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bidang Kerjasama dan Promosi mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja Bidang Kerjasama dan Promosi Penanaman Modal;
- b. Penyiapan bahan dan kerjasama sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;



- c. Pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Pengkoordinasian dan fasilitasi terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang perlindungan promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Pembinaan dan pengawasan di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Badan berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Pelaksanaan tugas lain di bidang promosi dan kerjasama penanaman modal yang diserahkan oleh kepala badan.

Adapun susunan organisasi Bidang Kerjasama dan Promosi terdiri dari:

**a. Subbidang Kerjasama dan Penanaman Modal**

Subbidang Kerjasama dan Penanaman Modal mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**b. Subbidang Promosi dan Penanaman Modal**

Subbidang Promosi dan Penanaman Modal mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang promosi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**4. Bidang Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal**

Bidang pelayanan dan perizinan penanaman modal mempunyai tugas mempunyai tugas menyiapkan bahan dan perumusan kebijakan teknis daerah yang bersifat spesifik di bidang pelayanan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut pada pasal 17, Bidang Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dibidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. Pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Pengkoordinasian dan fasilitasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Pemberian dukungan atas penyelenggaraanbpemerintah daerah di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Pembinaan dan pengawasan di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala badan berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap dengan tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Pelaksanaan tugas lain di bidang pelayanan dan pengendalian penanaman modal yang diserahkan oleh Kepala Badan.

Adapun susunan organisasi bidang Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal terdiri dari :

**a. Subbidang Pelayanan, verifikasi dan Penanaman Modal**

Subbidang Pelayanan, Verifikasi dan Penanaman Modal mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang pelayanan, verifikasi dan penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**b. Subbidang Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Penanaman Modal**

Subbidang Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Penanaman Modal mempunyai tugas mengumpuldan mengolah bahan perumusan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Penanaman Modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**5. Bidang Pengembangan Potensi**

Bidang Pengembangan Potensi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan monitoring di bidang Pengembangan Potensi , pengolahan data dan sistem informasi yang menyangkut penanaman modal.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut pada pasal 30, Bidang Pengembangan Potensi mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan dan pengolahan data Serta menyiapkan bahan pembinaan di bidang investasi daerah;
- b. Pengumpulan bahan, penganalisisan dan pemberian pertimbangan serta saran untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi penanaman modal;

- c. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi bidang Pengembangan Potensi terdiri dari :

**a. Subbidang Survey Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;**

Subbidang Survey Pengelolaan Data dan Sistem Informasi mempunyai tugas mengkoordinasikan kegiatan survey dan melakukan penyelenggaraan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data baik perizinan dan non perizinan Serta pelayanan informasi.

**b. Bidang Pengembangan daya Tarik Penanaman Modal**

Bidang Pengembangan daya Tarik Penanaman Modal mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan, pengkajian dan pengembangan dan daya tarik penanaman modal.

**6. Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu**

Bidang pelayanan perizinan terpadu mempunyai tugas pokok menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan perizinan terpadu, ayat menyelenggarakan pekerjaan program kerja bidang pelayanan perizinan terpadu, menyelenggarakan koordinasi pelayanan perizinan terpadu.

Untuk melaksanakan tugas tersebut pada pasal 27 Bidang pelayanan perizinan terpadu mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pengkajian program kerja bidang pelayanan perizinan terpadu;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dengan tim teknis dan pengelolaan pelayanan perizinan terpadu;

- c. Penyelenggaraan validasi berkas permohonan perizinan terpadu;
- d. Penyelenggaraan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan terpadu;
- e. Penyelenggaraan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan terpadu;
- f. Penyelenggaraan penerbitan naskah perizinan terpadu;
- g. Penyelenggaraan pengembangan pelayanan perizinan terpadu;
- h. Penyelenggaraan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang pelayanan terpadu;
- i. Penyelenggaraan telaah staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
- j. Penyelenggaraan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- k. Penyelenggaraan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi bidang Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari:

**a. Subbidang Perizinan dan Non Perizinan**

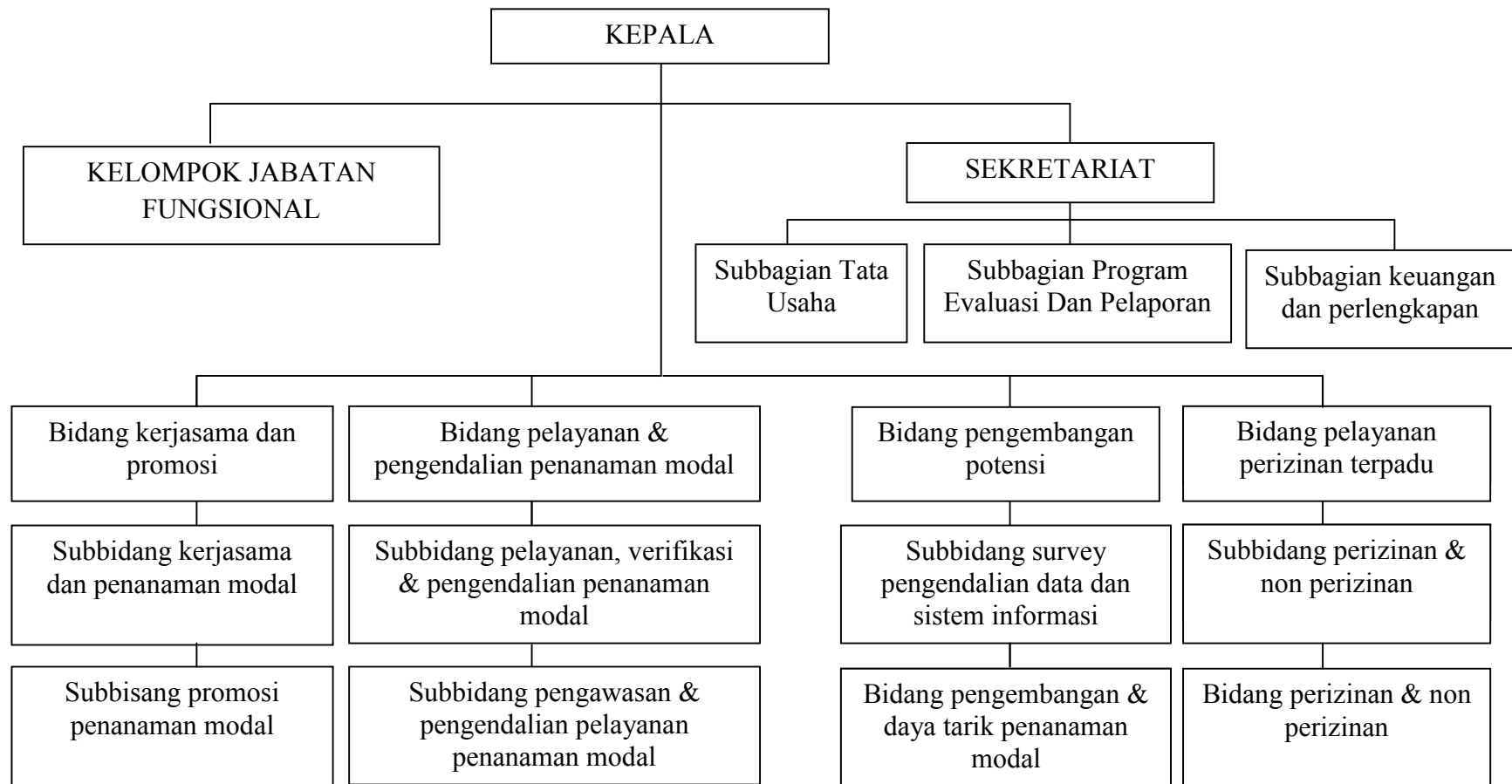
Subbidang Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menjalankan atau memproses perizinan dan non perizinan.

**b. Subbidang Pengaduan**

Subbidang Pengaduan mempunyai tugas mengkoordinir penyelesaian pengaduan, melaksanakan monitoring dan evaluasi yang terkait dengan perizinan dan non perizinan yang di terbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Gambar 4.1

**Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**







## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Proses Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.**

Salah satu surat izin yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan penanaman Modal Kota Dumai. Pengurusan surat izin mendirikan bangunan merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh surat izin mendirikan bangunan yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitannya berdasarkan Perda No. 4 Tahun 2003, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

##### **Persyaratan Umum**

- 1) Surat Permohonan Izin Mendirikan Bangunan;
- 2) Surat Rekomendasi Tata ruang dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai;
- 3) Fotocopy surat tanah (bagi yang tidak berbentuk memiliki rekomendasi dari BPN);
- 4) Gambar Konstruksi Bangunan yang telah disahkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai;
- 5) Photocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4 lembar;
- 6) Photocopy tanda lunas PBB dan SPPT tahun ini sebanyak 4 lembar;

- 7) Pas photo terbaru 4x6 sebanyak 4 lembar;
- 8) Surat keterangan persetujuan sempadan 4 lembar;
- 9) Surat penunjukan status tanah;
- 10) Surat penunjukan SIBP dan direksi teknis;
- 11) Surat kuasa jika diperlukan;
- 12) Permohonan pengukuran situasi bangunan;
- 13) Permohonan izin pengguna bangunan;
- 14) Surat penunjukan pelaksana;

**Persyaratan Khusus:**

- 15) SPPM bagi izin yang berkaitan dengan investasi;
- 16) Khusus untuk pabrik, gudang, bengkel, dan sejenisnya harus melampirkan:  
Amdal/UKL-UPL, SITU, HO;
- 17) Izin prinsip dari walikota untuk bangunan diatas tanah lebih 1 Ha;
- 18) Rekomendasi dari Dinas Perhubungan (khusus tower).

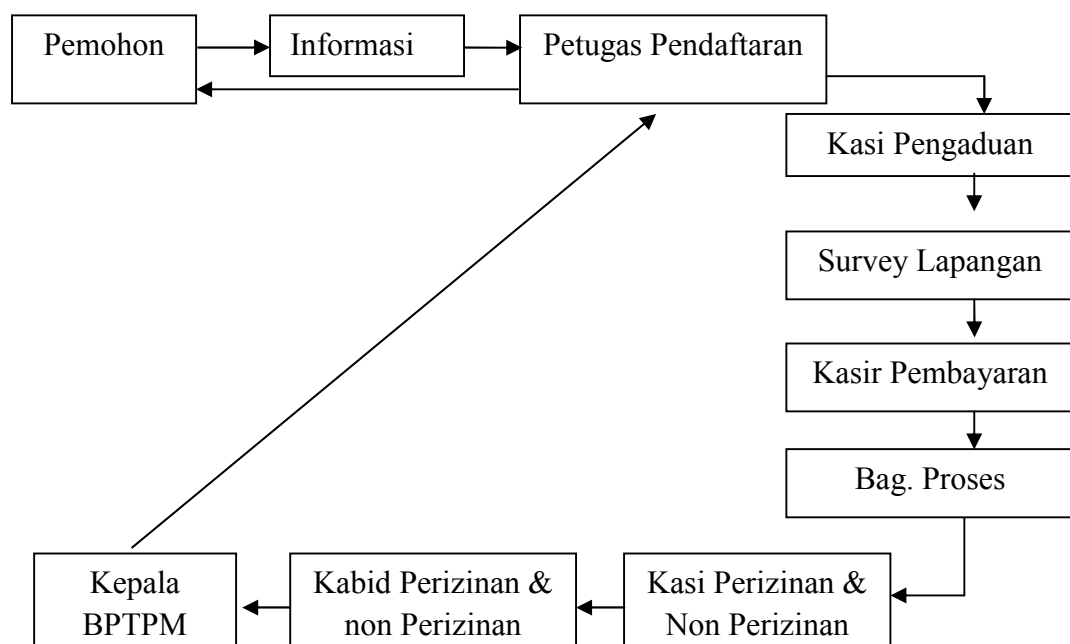
Keseluruhan proses perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir yang diberikan petugas pada saat itu juga untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan bagian informasi dan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat-syarat kepada petugas pendaftaran.
3. Petugas langsung memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas persyaratan yang diberikan pemohon pada saat itu juga.
4. Jika berkas telah lengkap maka berkas tersebut diturunkan ke kasi pengaduan perizinan untuk seleksi berkas
5. Jika syarat telah lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
6. Apabila persyaratan telah lengkap, maka akan dilakukan survey lapangan oleh petugas proses dan tim teknis.
7. Apabila bangunan tersebut layak untuk diterbitkan izin, maka pemohon membayar biaya administrasi kepada kasir pembayaran.
8. Setelah pemohon membayar biaya administrasi, berkas-berkas permohonan akan diproses dicatat izin.
9. Setelah diproses, berkas yang telah dicetak diturunkan ke kasi perizinan dan kabid perizinan untuk memaraf berkas.

10. Setelah diproses dan di paraf, lalu ditandatangani oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai maka Surat Izin Mendirikan Bangunan akan dikembalikan kembali kepada petugas pendaftaran dan pemohon akan mengambil Surat Izin Mendirikan Bangunan

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari skema proses pelayanan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan dibawah:

**Skema 5.1 Proses Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan**



Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

**Keterangan:**

1. Pemohon

1) Yang bersangkutan

- 2) Wali yang bersangkutan dengan membawa syarat yang telah ditentukan
2. Petugas Informasi
  - 1) Memberikan informasi kepada pemohon untuk informasi perizinan.
  - 2) Memberikan blangko formulir berkas permohonan izin kepada pemohon.
3. Petugas pendaftaran
  - 1) Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
  - 2) Mencatat data yang bersangkutan kedalam buku pendaftaran
4. Kasi Pengaduan Perizinan
  - 1) Seleksi berkas
  - 2) Paraf berkas
5. Survey Lapangan
  - 1) Petugas Proses dan Tim Teknis terjun kelapangan untuk survey
6. Kasir Pembayaran
  - 1) Menerima pembayaran biaya-biaya administrasi pengurusan setiap izin.
7. Petugas pencatatan (operator)
  - 1) Menginput data/berkas yang telah diserahkan dari petugas pendaftaran untuk kemudian dicetak kutipan IMB.

#### 8. Kasi Perizinan

- 1) Paraf berkas

#### 9. Kabid Perizinan

- 1) Paraf berkas

#### 10. Kepala Badan

- 1) Menandatangani Surat Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik salah satunya adalah dengan tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintahan dan kependudukan, selaku abdi masyarakat aparatur pemerintahan dapat membantu masyarakat dalam pengurusan pelayanan.

### **5.2 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

#### **5.2.1 Identitas Responden**

Sebelum penelitian ini di jelaskan, terlebih dahulu penulis akan menjabarkan identitas responden. Responden di sini adalah orang-orang yang telah dipilih menjadi sampel penelitian. Identitas responden sangat bermanfaat dalam penelitian, guna untuk mengetahui latar belakang responden antara lain mengenai jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat umur. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian penulis mengemukakan identitas responden dari:

### 5.2.1.1 Jenis Kelamin Responden

Dalam penelitian ini penulis menemukan responden tidak hanya pada satu golongan yaitu yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hal ini supaya ada keadilan terhadap responden untuk member tanggapan/informasi kepada penulis lebih lengkap. Adapun jenis kelamin responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table 5.1 di bawah ini:

**Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	17	62,96
2	Perempuan	10	37,04
Jumlah		27	100%

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2012*

Dari table 5.1 diatas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang dengan persentase 62,96%, dan selebihnya responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang dengan persentase 37,04%. Jadi responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan.

### 5.2.1.2 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden itu sangat mempengaruhi terhadap jawaban responden. Karena pada dasarnya pemahaman dan pengetahuan itu sangat penting, tingkat pendidikan responden itu berbeda-beda antara satu dengan lain. Jika ada yang sama tingkat pendidikanya pun tidak sama daya pemahaman dan pengetahuan. Adapun tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table 5.2 di bawah ini:

**Tabel 5.2 : Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	11	40,74
2	D III	5	18,51
3	SI	10	37,04
4	S2	1	3,70
Jumlah		27	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2012*

Dari table diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden dimayoritasi SMA sebanyak 40,74%

### 5.2.1.3 Tingkatan Umur atau Usia

Tingkat umur responden yang dijadikan penelitian itu berbeda-beda. Hal ini berpengaruh kepada tingkat pemahaman terhadap informasi yang penulis dapatkan. Adapun tingkatan umur responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table 5.3 di bawah ini:

**Tabel 5.3 : Tingkat Umur Responden**

No	Tingkatan Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	10	37,04
2	31-40 Tahun	14	51,85
3	41-50 Tahun	2	7,10
4	51-60 tahun	1	3,70
Jumlah		27	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Dari table 5.3 diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden pada penlitian ini yang paling banyak adalah responden yang berumur 31-40 Tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 51,85% sedangkan tingkat umur paling rendah responden yang berumur 51-60 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase



3.70%. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan untuk bisa memberikan informasi yang lengkap kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

### **5.2.3 Analisis Faktor Kesadaran**

Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Sub indikator faktor kesadaran meliputi sikap keramahan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat, tanggapan pegawai terhadap keluhan, kedisiplinan waktu, penyelesaian masalah yang berlarut-larut, sikap dan tingkah laku pegawai dalam pelaksanaan tugas. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Kesadaran**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Sikap keramahan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat	7	25,92	12	44,44	8	29,62	-	-	-	-	27
Tanggapan pegawai terhadap keluhan masyarakat	8	29,62	8	29,62	11	40,74	-	-	-	-	27
Kedisiplinan waktu	10	37,03	7	25,92	10	37,07	-	-	-	-	27
Penyelesaian masalah yang berlarut-larut	7	25,92	9	33,33	11	40,74	-	-	-	-	27
Sikap dan tingkah laku pegawai dalam pelaksanaan tugas	11	40,74	10	37,03	6	22,22	-	-	-	-	27
Jumlah	43		46		46		-		-		135
Jumlah rata-rata	8,6	31,84	9,2	34,06	9,2	34,07	-	-	-	-	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 8,6 responden atau sekitar 31,84%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 9,2 responden atau sekitar 34,06%, untuk responden yang menyatakan cukup setuju terdapat 9,2 responden atau sekitar 34,06%.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesadaran pegawai tidak menjadi kendala atau penghambat untuk mendapatkan pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Namun berdasarkan wawancara penulis dengan informan (Halim, masyarakat yang pernah mengurus IMB), sebagai berikut:

“Bagaimana menurut bapak mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM)?

“Saya merasa pelayanan dalam mengurus IMB di BPT kurang baik karena ada sebagian pegawai yang kurang peduli terhadap keluhan. Kalau bagus pelayanannya pasti saya tidak mengeluh. Sewaktu mengurus pegawai mengatakan IMB diselesaikan paling lama 14 hari kerja, setelah terhitung lebih dari 14 hari kerja, ketika saya didatangi ternyata belum siap juga, malahan mereka mengatakan, nanti kalau sudah siap IMB-nya kami hubungi bapak.” (*Hasil Wawancara 2013*)

#### **5.2.4 Analisis Faktor Aturan**

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi. Sub indikator faktor aturan meliputi kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja, ketepatan waktu masuk kantor, kehadiran adpel pagi, prosedur pelayanan, dan pemahaman pegawai terhadap tupoksi. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Aturan**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja	8	29,62	6	22,22	10	37,03	3	11,11	-	-	27
Ketepatan waktu masuk kantor	6	22,22	10	37,07	9	33,33	2	7,40	-	-	27
Kehadiran adpel pagi	9	33,33	5	18,51	11	40,74	2	7,40	-	-	27
Prosedur pelayanan	14	51,85	6	22,22	7	25,92	-	-	-	-	27
Pemahaman pegawai terhadap tupoksi tugas	7	25,92	8	29,62	10	37,03	-	-	2	7,40	27
Jumlah	44		35		47		7		2		135
Jumlah rata-rata	8,8	32,58	7	25,92	9,4	34,81	1,4	5,18	0,4	1,48	100 %

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 8,8 responden atau sekitar 32,58%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 7 responden atau sekitar 25,92%, untuk responden yang menyatakan cukup setuju terdapat 9,4 responden atau 34,81%, untuk yang menyatakan kurang setuju terdapat 1,4 responden atau 5,18 dan yang menyatakan tidak setuju sekitar 0,14 atau 1,48.

Hal ini menunjukkan bahwa aturan yang ada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai belum sepenuhnya dijalankan oleh para pegawai diakibatkan kurangnya pengawasan pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada penulis dengan informan (Halim, masyarakat yang pernah mengurus IMB), sebagai berikut:

“Bagaimana menurut bapak mengenai keberadaan pegawai pada saat jam kerja?”

“Saya mendatangi kantor BPTPM pada saat jam kerja jam 08.30, ketika saya sampai untuk mengambil IMB, petugas bagian informasi dengan santainya mengatakan “pegawainya sedang sarapan pak. Tunggu saja dulu”. Kalau pegawainya tidak berada ditempat karena sakit atau dinas diluar tidak menjadi masalah, tetapi pegawai tidak ada ditempat karena sarapan.” (*Hasil Wawancara 2013*)

#### **5.2.5 Analisis Faktor Organisasi**

Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan Serta usaha mengembangkan organisasi. Sub indikator faktor organisasi meliputi kerja sama antar pegawai, pembagian kerja berdasarkan keahlian dan fungsinya, tanggung jawab terhadap bidang tugasnya, team work pendukung dalam pelaksanaan tugas, penggunaan waktu dalam pelaksanaan tugas secara optimal. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Organisasi**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Kerja sama antar pegawai	7	25,92	15	55,55	5	18,51		-	-	-	27
Pembagian kerja berdasarkan keahlian dan fungsinya	5	18,51	8	29,62	11	40,74	3	11,11	-	-	27
Tanggung jawab terhadap bidang tugasnya	8	29,62	14	51,85	5	18,51	-	-	-	-	27
Team work pendukung dalam pelaksanaan tugas	6	22,22	5	18,51	12	44,44	3	11,11	1	3,70	27
Penggunaan waktu dalam pelaksanaan tugas secara optimal	11	40,74	13	48,2	3	11,11	-	-	-	-	27
Jumlah	37		55		36		6		1		135
Jumlah rata-rata	7,4	27,40	11	40,74	7,2	26,66	1,2	4,44	0,2	0,74	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 7,4 responden atau sekitar 27,40%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 11 responden atau sekitar 40,74%, untuk responden yang menyatakan cukup setuju terdapat 7,2 responden atau 26,66%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 1,2 responden atau 4,44%, dan untuk responden yang menyatakan tidak setuju terdapat 0,2 terdapat 0,74.

Berdasarkan hasil observasi, sikap dan integritas pegawai untuk melayani masyarakat cukup baik namun setiap pegawai memiliki kewenangan dimasing-masing bagian yang telah ditempatkan sebelumnya. Dalam pelayanan ini, ada sebagian pegawai yang bertugas dengan baik tanpa sibuk memperhatikan pekerjaan orang lain namun ada juga sebagian pegawai yang saling bekerjasama dan respon untuk kelancaran pelayanan.

#### **5.2.6 Analisis Faktor Pendapatan**

Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi. Sub indikator faktor pendapatan adalah gaji yang memuaskan, pemberian uang lembur, pemberian intensif atas kinerja pegawai, pemberian kompensasi tidak langsung, dan pemberian intensif atas semangat kerja pegawai. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Pendapatan**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Gaji yang memuaskan	11	40,74	7	25,92	9	33,33	-	-	-	-	27
Pemberian uang lembur Fungsinya	9	33,33	7	25,92	11	40,74	-	-	-	-	27
Pemberian intensif atas kinerja pegawai	5	18,51	10	37,03	12	44,44	-	-	-	-	27
Pemberian kompensasi tidak langsung	12	44,44	11	40,74	4	14,81	-	-	-	-	27
Pemberian intensif atas semangat kerja pegawai	9	33,33	12	44,44	6	22,22	-	-	-	-	27
Jumlah	46		47		42		-		-		135
Jumlah rata-rata	9,2	34,07	9,4	34,81	8,4	31,11	-	-	-	-	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 9,2 responden atau sekitar 34,07%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 9,4 responden atau 34,81% untuk responden yang menyatakan cukup setuju terdapat 8,4 responden atau sekitar 31,11%.

Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan pegawai tidak menjadi kendala atau penghambat untuk mendapatkan pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Responden beranggapan bahwa pendapatan yang mereka terima sudah baik atau sesuai dengan apa yang mereka kerjakan.



### 5.2.7 Analisis Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai. Sub indikator faktor kemampuan adalah cakap dalam penempatan jabatan, kualitas dan potensi pegawai, dinamis dan kreatif, loyal dan berdedikasi tinggi, kemampuan dan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Kemampuan**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Cakap dalam penempatan jabatan	7	25,92	10	37,03	8	29,62	2	7,40	-	-	27
Kualitas dan potensi pegawai	2	7,40	5	18,51	13	48,14	7	25,92	-	-	27
Dinamis dan kreatif	5	18,51	6	22,22	10	37,03	2	7,40	4	14,81	27
Loyal dan berdedikasi tinggi	11	40,74	8	29,62	6	22,22	2	7,40	-	-	27
Kemampuan dan kualitas pelayanan	9	33,33	6	22,22	10	37,03	-	-	2	7,40	27
Jumlah	34		35		47		13		6		135
Jumlah rata-rata	6,8	25,18	7	25,92	9,4	34,81	2,6	9,62	1,2	4,44	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 6,8 responden atau sekitar 25,18%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 7 responden atau sekitar 25,92%, untuk responden

yang menyatakan cukup setuju terdapat 9,4 responden atau 34,81%, untuk yang menyatakan kurang setuju terdapat 2,6 responden atau 9,62 dan yang menyatakan tidak setuju sekitar 1,2 atau 4,44.

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan masih belum berhasil. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil observasi, dimana tidak semua pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas karena dalam pembagian kerja pegawai yang bertugas dibagian perizinan dan non perizinan pada penyelesaian penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan tidak berdasarkan keahlian masing-masing pegawai dan mayoritas pendidikan pegawai adalah SMA.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Informan bernama (gazali, masyarakat yang pernah mengurus IMB) sebagai berikut:

“Bagaimana menurut bapak mengenai kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM)?

“Menurut saya, Tidak semua pegawai yang bekerja di BPTPM berpengalaman. Masih banyak pegawai honorer yang baru bekerja itu kurang mengetahui tentang prosedur IMB. Ketika saya bertanya, mengenai bangunan milik saya akan di perbesar lagi, mereka kebingungan. Justru mereka melempar saya kepada pegawai lainnya.” (*Hasil Wawancara 2013*)

#### **5.2.6 Analisis Faktor Sarana dan Prasarana**

Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya. Sub indikator faktor sarana dan prasarana adalah sarana kerja yang memadai, kualitas produk, fasilitas ruang

tunggu, kelengkapan informasi dan bahan-bahan penting, atribut pendukung pelayanan. Untuk mengetahui jawaban responden dari pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Faktor Sarana dan Prasarana**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Sarana kerja yang memadai	6	22,22	4	14,81	12	44,44	4	14,81	1	3,70	27
Kualitas produk	12	44,44	9	33,33	4	14,81	2	7,40	-	-	27
Fasilitas ruang tunggu	10	37,03	12	44,44	5	18,51	-	-	-	-	27
Kelengkapan informasi dan bahan-bahan penting	4	14,81	8	29,62	13	48,14	2	7,40	-	-	27
Atribut pendukung pelayanan	4	14,81	8	29,62	12	44,44	3	11,11	-	-	27
Jumlah	36		41		46		11		1		135
Jumlah rata-rata	7,2	26,66	8,2	30,36	9,2	34,06	2,2	8,14	0,2	0,74	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 7,2 responden atau sekitar 26,66%, untuk responden yang menyatakan setuju terdapat 8,2 responden atau sekitar 30,36%, untuk responden yang menyatakan cukup setuju terdapat 9,2 responden atau 34,06%, untuk yang menyatakan kurang setuju terdapat 2,2 responden atau 8,14 dan yang menyatakan tidak setuju sekitar 0,2 atau 0,74.

Dari hasil tanggapan responden mengenai pernyataan indikator faktor sarana dan prasarana, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Berdasarkan hasil observasi, sarana dan prasarana secara khusus belum tersedia, tapi sarana-sarana pokok di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai sudah disediakan.

Setelah keenam indikator dibahas dan diuraikan diatas maka untuk mengetahui bagaimana secara keseluruhan Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Keterlambatan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai berikut ini penulis sajikan Rekapitulasi tanggapan responden yang diambil rata-rata jawaban responden setiap kategori dari beberapa indikator yang ada sesuai tabel berikut:

**Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden dari Keseluruhan Indikator**

Indikator Pelayanan	Persentase %										T O T A L
	SS		S		CS		KS		TS		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Faktor kesadaran	43	31,84	46	34,06	46	34,07	-	-	-	-	135
Faktor Aturan	44	32,58	35	25,92	47	34,81	7	5,18	2	1,48	135
Faktor organisasi	37	27,40	55	40,74	36	26,66	6	4,44	1	0,74	135
Faktor pendapatan	46	34,07	47	34,81	42	31,11	-	-	-	-	135
Faktor kemampuan	34	25,18	35	25,92	47	34,81	13	9,62	6	4,44	135
Faktor sarana dan prasarana	36	26,66	41	30,36	46	34,06	11	8,14	1	0,74	135
Jumlah	240		259		264		37		10		810
Jumlah rata-rata	40	29,62	43,16	31,97	44	32,59	6,16	4,56	1,66	1,23	100%

*Sumber: Data Olahan hasil Penelitian 2012*

Berdasarkan hasil tanggapan responden dari keseluruhan indikator sebagaimana terlihat pada tabel rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab sangat setuju sebanyak (29,62%), responden yang menjawab setuju sebanyak (31,97%), responden yang menjawab cukup setuju sebanyak (32,59%), responden yang menjawab kurang setuju (4,56%) dan yang menjawab tidak setuju sebanyak (1,23%).

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat diambil kesimpulan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dari keseluruhan indikator yang telah dianjurkan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju / Sangat Baik : 80-100%
- b. Setuju / Baik : 60-79%
- c. Cukup Setuju/Cukup Baik : 40-59%
- d. Kurang Setuju/Kurang Baik : 30-39%
- e. Tidak Setuju/Tidak Baik : kurang dari 30%

Dengan menggunakan teknik pengukuran diatas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dikategorikan *kurang baik* karena semua pernyataan positif yang penulis ajukan kepada pegawai sebagai kuesioner, mayoritas pegawai menjawab cukup setuju hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara

keseluruhan sebesar 32,59%, artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kurang baik kepada masyarakat.

Dalam proses pelayanan ditemukan adanya faktor yang menyebabkan keterlambatan atau faktor penghambat penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Namun dari hasil rekapitulasi beberapa faktor yang ada dapat ditarik kesimpulan terdapat dua faktor yang paling dominan yaitu

1. Faktor aturan karena hal ini dapat dilihat pada tabel diatas, ternyata mayoritas responden menjawab cukup setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam angket mengenai faktor aturan. Responden beranggapan bahwa aturan yang ada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai belum sepenuhnya dijalankan oleh para pegawai diakibatkan kurangnya pengawasan pimpinan.
2. Faktor Kemampuan karena hal ini dapat dilihat pada tabel diatas, ternyata mayoritas responden menjawab cukup setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam angket mengenai faktor kemampuan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bulan oktober hingga desember 2012, peneliti menilai bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam melayani masyarakat disebabkan pembagian kerja pada penyelesaian penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan tidak berdasarkan keahlian masing-masing pegawai karena mayoritas pendidikan pegawai adalah SMA.

Setelah keenam indikator dibahas dan diuraikan diatas maka untuk mengetahui bagaimana seara keseluruhan Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Keterlambatan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai berikut ini penulis sajikan Rekapitulasi tanggapan responden yang diambil rata-rata jawaban responden setiap kategori dari beberapa indikator yang ada sesuai tabel berikut:

### **5.3 Kebijakan Kebijakan Yang Dilakukan dalam Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai**

Kebijakan-kebijakan yang dilakukan:

1. Berusaha meminimalisir dengan cara mengadakan rapat secara rutin mengenai penerbitan-penerbitan izin yang mengalami keterlambatan. Rapat kepada para pegawai perizinan dan non perizinan tersebut merupakan sosialisasi akan pentingnya kesadaran hukum tentang peraturan Perwa No.53 Tahun 2011 mengenai waktu penyelesaian IMB, selambat-lambatnya terbit adalah 14 hari. Namun kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya Perwa No.53 Tahun 2011.
2. Melakukan pengawasan dan pembinaan yang maksimal kepada pegawai dalam pelayanan dan proses penerbitan izin. Namun keberadaan Kepala Badan Pelayanan terpadu dan penanaman Modal Kota Dumai yang terkadang dinas di luar kota dan kurangnya pengawasan dari unit-unit yang berwenang menyebabkan pegawai sering melanggar peraturan-

peraturan yang ada di Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

3. Untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penerbitan surat izin, para pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan bimbingan teknis. Namun, kurangnya ikut serta para pegawai dalam bimbingan teknis dan pelatihan-pelatihan yang ada untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai perizinan dan non perizinan.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses pelayanan ditemukan adanya faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Namun dari beberapa faktor yang ada dapat ditarik kesimpulan terdapat dua faktor yang paling dominan yaitu :

1. Faktor aturan, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dengan mayoritas menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 47 orang atau 34,81%, dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam angket mengenai faktor aturan. Responden beranggapan bahwa aturan yang ada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai belum sepenuhnya dijalankan oleh para pegawai diakibatkan kurangnya pengawasan pimpinan.
2. Faktor kemampuan, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dengan mayoritas menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 47 orang atau 34,81%, dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam angket mengenai faktor kemampuan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bulan oktober hingga desember 2012, peneliti menilai bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah yang terjadi

dalam melayani masyarakat disebabkan pembagian kerja pada penyelesaian penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan tidak berdasarkan keahlian masing-masing pegawai karena mayoritas pendidikan pegawai adalah SMA.

Kebijakan-kebijakan yang dilakukan:

1. Berusaha meminimalisir dengan cara mengadakan rapat secara rutin mengenai penerbitan-penerbitan izin yang mengalami keterlambatan. Rapat kepada para pegawai perizinan dan non perizinan tersebut merupakan sosialisasi akan pentingnya kesadaran hukum tentang peraturan Perwa No.53 Tahun 2011 mengenai waktu penyelesaian IMB, selambat-lambatnya terbit adalah 14 hari. Namun kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya Perwa No.53 Tahun 2011.
2. Melakukan pengawasan dan pembinaan yang maksimal kepada pegawai dalam pelayanan dan proses penerbitan izin. Namun keberadaan Kepala Badan Pelayanan terpadu dan penanaman Modal Kota Dumai yang terkadang dinas di luar kota dan kurangnya pengawasan dari unit-unit yang berwenang menyebabkan pegawai sering melanggar peraturan-peraturan yang ada di Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.
3. Untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penerbitan surat izin, para pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan bimbingan teknis. Namun, banyak para pegawai yang tidak mengikuti bimbingan teknis dan

pelatihan-pelatihan yang ada untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai perizinan dan non perizinan.

### **Saran**

1. Perlunya upaya yang serius dalam meningkatkan sosialisasi dan rapat secara rutin kepada para pegawai dalam peningkatan pelayanan untuk menangani keterlambatan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan.
2. Memberikan pengawasan dan perhatian yang lebih maksimal dari kepala dan para kabid dan kasi perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai kepada pegawai sehingga pegawainya dapat bekerja seoptimal mungkin dan agar tidak menunda-nunda pengerjaan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan dan memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang tidak berdisiplin.
3. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai, para pegawai harus mengikuti pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Izin Mendirikan Bangunan.
4. Menambah sarana dan prasarana yang menunjang kinerja Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

Basuki, johan, DR. M,si, 2002, *Pelayanan prima*, LAN, Jakarta.

Boediono, B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rieneka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 2011 *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif dan Kolaboratif*, edisi ke 2 Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.,

Keban Yermias, T. 1994, *Pengantar Administrasi Publik, Modul untuk matrikulasi Administrasi Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.

Lukman, 2000, *Perspektif Pelaku Birokrasi*, Rajawali Pers, Jakarta.

Litjan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi aksar, Jakarta.

Moenir, H.A.S 2010 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi aksara, Jakarta.

Ndrada, Taliziduhu, 2000, *Birokrasi Pembangunan, Dominasi atau Alat Demokratisasi*, Gramedia, Jakarta.

Sondang P. Siagian, 1994, *Patologi Birokrasi Analisis Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sianipar, J.PP. 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN edisi ke-2 Jakarta.

Sugiono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi* , Bandung, Alfabeta.

Sutopo, dkk, 2000 *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta.

Suryanto & Sutopo, 2003, *Pelayanan Prima : Bahan Diklat Pelayanan Umum*, BP-LAN, Jakarta.

Thohah, Miftah, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2010, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta

**Perundang-undangan:**

Peraturan Daerah No. 3 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

Perda No 48 tahun 2011 tentang tugas, fungsi dan uraian tugas Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

Peraturan Daerah Kota Dumai No. 4 Tahun 2003 tentang izin bangunan,

Sk Walikota Dumai No.157/HK/2006 tentang pelimpahan sebagian kewenangan pemberian perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.